



Joseph Miller

Tourismuskaufmann
Tourismuskauffrau

Abschlussprüfung



Best.-Nr. 26291

1. Auflage 2021

1. Auflage 2021 · ISBN 978-3-95532-629-6

Alle Rechte liegen beim Verlag bzw. sind der Verwertungsgesellschaft Wort, Untere Weidenstr. 5, 81543 München, Telefon 089 514120, zur treuhänderischen Wahrnehmung überlassen. Damit ist jegliche Verbreitung und Vervielfältigung dieses Werkes – durch welches Medium auch immer – untersagt.



© u-form Verlag | Hermann Ullrich GmbH & Co. KG
Cronenberger Straße 58 | 42651 Solingen
Telefon: 0212 22207-0 | Telefax: 0212 22207-63
Internet: www.u-form.de | E-Mail: uform@u-form.de



INHALT

Geschäftsprozesse im Tourismus	
• Geschäftsreisen	1 - 93
• Veranstaltung	94 - 191
• Vermittlung	192 - 288
Kaufmännische Steuerung	289 - 365

Frage

Erklären Sie anhand von **5** Merkmalen die Bedeutung bzw. die Vorteile eines umfangreichen Reportings für den Geschäftsreiseprozess.

- Es können Einsparpotentiale erkannt und genutzt werden
- Überprüfung, ob die Reiserichtlinien eingehalten werden
- Änderungen der Reiserichtlinien können erkannt und umgesetzt werden
- Firmenkunde erhält Übersicht über die im Geschäftsreiseprozess entstehenden Kosten
- Aussagekräftige Datenbasis für den Abschluss von Rahmenvereinbarungen mit Leistungsträgern
- Übersicht über die Reiseaktivitäten der Geschäftsreisenden

Frage

Beschreiben Sie jeweils **4** Anforderungen bzw. Erwartungen von Firmenkunden an die reibungslose Durchführung von Geschäftsreisen.

Antwort

Anforderungen/Erwartungen von Firmenkunden:

- Reise soll kostengünstig sein
- Reise soll den Reiserichtlinien entsprechen
- Die Abwicklung soll möglichst aufwandsarm sein
- Leistungsträger nutzen, mit denen Rahmenvereinbarungen bestehen

Frage

Sie werden gebeten für die Auszubildenden in Ihrem Unternehmen eine Gegenüberstellung von Leisure Travel (Privatreisen) und Business Travel (Geschäftsreisen) zu erstellen. Sie machen das zunächst anhand der folgenden Vergleichskriterien:

- Motiv/Anlass d. Reise
- Reiseziel
- Reisezeit

Vergleichskriterium	Leisure Travel	Business Travel
Motiv/Anlass d. Reise	Private Interessen	fremdbestimmt, durch Arbeitsverhältnis bestimmt
Reiseziel	Urlaubs-destinationen	abhängig vom Standort der geschäftlichen Tätigkeit
Reisezeit	Urlaubszeiten, Wochenenden	ganzjährig, Arbeitswoche

Frage

Erläutern Sie Besonderheiten eines VIP-Services für Geschäftsreisende am Beispiel eines Messebesuchs (ITB Berlin).

Ziel ist es, durch ein „Messe-Rundum-Sorglos-Paket“ den Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten.

- Messeanreise-Service (ÖPNV-Ticket, Fahrplanübersicht)
- VIP-Parkplatz anbieten
- Ticketservice (Eintrittskartengutscheine)
- Garderobenservice am Messestand organisieren
- Infopaket bereitstellen
- Hospitality-Service (Lunch)
- Terminvereinbarungen vorab und während der Messe

Frage

Begründen Sie mit **2** Argumenten, warum die klare Definition von Zielgruppen für ein touristisches Unternehmen besonders wichtig ist.

- Bessere Entwicklung von zielgruppenspezifischen, passenden Angeboten möglich, die einen höchstmöglichen Kundennutzen haben
- Gezieltere Kommunikation mit den Kunden möglich, so dass die Streuverluste der kommunikativen Maßnahmen reduziert werden
- Bessere Ausrichtung des unternehmenseigenen Portfolios auf Kundengruppen möglich
- Höhere Wirkung der Angebote durch die Anpassung an die spezifischen Bedürfnisse der Zielgruppe möglich
- Stärkere Abgrenzung von den Angeboten der Konkurrenz möglich

Frage

Im Rahmen einer Portfolio-Analyse haben Sie festgestellt, dass die strategische Geschäftseinheit (SGE) „Städtereise Rom“ im Angebot „Europäische Metropolen“ am Übergang vom Bereich „Cash Cow“ zum Bereich „Poor Dog“ eingeordnet ist.

Welche **5** Schlussfolgerungen ziehen Sie daraus?

- Die Marktattraktivität der SGE Rom ist eher gering
- Ein deutliches Marktwachstum ist nicht zu erwarten
- Der relative Marktanteil ist noch akzeptabel
- Insgesamt hat die SGE Rom eine eher schwache Stellung
- Es gibt attraktivere SGE im Angebot „Europäische Metropolen“
- Der relative Wettbewerbsvorteil der SGE Rom droht verloren zu gehen

Frage

Erläutern Sie aus Sicht als Reiseveranstalter **2** Vorteile der Zusammenarbeit mit einer Incoming-Agentur vor Ort.

- Mitarbeiter einer Incoming-Agentur haben bessere Kenntnisse der lokalen touristischen Leistungsanbieter, sodass günstigere Konditionen auszuhandeln sind
- Mitarbeiter einer Incoming-Agentur nutzen die Landessprache, so dass sie erforderliche Kontakte zu den lokalen Behörden einfacher bewältigen können
- Mitarbeiter einer Incoming-Agentur sind vor Ort, so dass sie bei eventuell auftretenden Problemen unmittelbar und schnell reagieren können

Frage

Kennzeichnen Sie die Landschaft bzw. den Charakter des Küstenabschnitts der Costa del Sol anhand von **2** Merkmalen.

Costa del Sol

- Teilweise lange und breite Buchten zwischen Steilküsten
- Sehr warmes subtropisches Klima, im Sommer sehr heiß
- Ruhiges und wärmeres Wasser als im Atlantik
- Im Hinterland erhebt sich die Sierra Nevada
- Höchste Golfplatzdichte Europas

Frage

Geben Sie anhand von **6** Beispielen an, mit welchem Verhalten Sie Kunden einen ersten positiven Eindruck von Ihnen als Expedient vermitteln können.

Der Expedient

- steht auf und lächelt
- stellt sich den Kunden mit Namen vor
- begrüßt die Kunden mit Handschlag
- bietet aktiv und freundlich einen oder mehrere Sitzplätze an
- bietet ein Getränk an
- erfragt den/die Namen des/der Kunden
- hält Blickkontakt
- bietet Kindern die Spielecke oder eine sonstige Beschäftigung an

Frage

Für eine Fernreise schlagen Sie Südafrika als Reiseziel vor.

Begründen Sie anhand von **2** Aspekten zu dem Urlaubsmotiv „Städte erleben“ Ihre Entscheidung.

Städte erleben:

- Kapstadt gilt als eine der attraktivsten Städte der Welt und bietet eine Vielzahl von Attraktionsfaktoren/Sehenswürdigkeiten
- Die Hafenstadt Durban am indischen Ozean bietet gute Bademöglichkeiten
- Johannesburg als wirtschaftliches Zentrum beeindruckt durch seine moderne Skyline
- Pretoria bietet neben Regierungsgebäuden im englischen Kolonialstil auch eine beeindruckende Vielzahl gepflegter Parkanlagen

Frage

Sie helfen bei der Aufstellung des Inventars. Bringen Sie die folgenden Vermögensbestandteile nach zunehmender Liquidität in die richtige Reihenfolge. Beginnen Sie mit dem Vermögensbestandteil, der die niedrigste (1) Liquidität hat.

- a) Betriebs- und Geschäftsausstattung
- b) Forderungen aus Lieferungen und Leistungen
- c) Grundstücke und Bauten
- d) Kassenbestand
- e) Fahrzeuge

Antwort

1. Grundstücke und Bauten (c)
2. Fahrzeuge (e)
3. Betriebs- und Geschäftsausstattung (a)
4. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen (b)
5. Kassenbestand (d)

Frage

Der Abteilungsleiter bittet Sie, anhand der folgenden Kosten und Erlöse für eine Veranstaltung den Deckungsbeitrag I zu berechnen. Wie viel € beträgt er?

Umsatzerlöse	11.000,00 €
Hotelkosten	7.700,00 €
Sonstige variable Produktkosten	950,00 €
Sonstige fixe Produktkosten	1.100,00 €

2.350,00 €

Umsatzerlöse

- Hotelkosten
 - sonstige variable Produktkosten
-
- = Deckungsbeitrag I

Frage

Die Vollkostenrechnung soll durch eine Prozesskostenrechnung ergänzt werden. Sie informieren über beide Rechnungssysteme. Geben Sie an, welcher Sachverhalt **nicht** zutreffend ist.

1. Die Vollkostenrechnung eignet sich zur Ermittlung einer kurzfristigen Preisuntergrenze für Reiseangebote.
2. Bei der Vollkostenrechnung werden fixe und variable Kosten einer geplanten Reise nicht aufgeteilt.
3. Für Zwecke der Nachkalkulation einer durchgeführten Reise ist die Vollkostenrechnung geeignet.
4. Im Rahmen der Vollkostenrechnung ermöglicht die Verteilung der Gemeinkosten über einen Gemeinkostenzuschlag nur eine bedingte Kontrolle der Wirtschaftlichkeit einer Reise.

Antwort

Richtige Antwort: **1**